



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Compromiso Laboral de los trabajadores de la empresa
Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito
Salaverry, Año 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Luis Miguel Becerra Ruiz

ASESORA METODÓLOGA

Dr. Olenka Espinoza Rodriguez

ASESOR ESPECIALISTA

Dr. Romero Vásquez Nancy

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

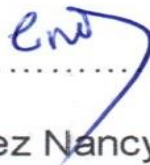
TRUJILLO - PERÚ

2017

Página del jurado

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Olenka Espinoza Rodriguez', written over a horizontal dotted line.

Dra. Olenka Espinoza Rodriguez
Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Nancy Cecilia del Pilar', written over a horizontal dotted line.

Dra. Romero Vázquez Nancy Cecilia del Pilar
Secretario (a)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'José Paredes Alvarado', written over a horizontal dotted line.

Mg. Paredes Alvarado José
Vocal

Dedicatoria

A Dios:

Por brindarme su luz en este camino tan duro que he atravesado, por ser la paz interior en mí para tomar decisiones, por permitir que siga creciendo como profesional y por terminar mi carrera universitaria.

A mi familia:

A mis padres, por brindarme la confianza y el apoyo para seguir mis sueños, por siempre brindarme consejos y un ejemplo de vida. Les dedico este trabajo como gratitud y amor.

A mis amigos:

Por pasar estos 5 años, de vivencias, alegrías, caídas, trabajos, y hoy en esta sustentación, han permitido por medio de su apoyo crecer como profesional y hoy sustentar en este gran día.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por todas las bendiciones que me ha podido dar este año, y por permitir que mi crecimiento sea constante. También por permitir acabar la carrera universitaria.

A mis padres por siempre estar conmigo, y brindarme el apoyo económico y moral, que han servido mucho durante estos 5 años de estudios.

A los dueños y Gerentes de la empresa, por permitir la aplicación de la encuesta a sus trabajadores con la finalidad de desarrollar la investigación, que también le ha sido de mucha utilidad para ellos.

A mis asesores, de proyecto y desarrollo que orientaron el trabajo desde un inicio, y que han permitido que el trabajo se presente lo mejor posible para la última sustentación.

Por último, agradezco al Jurado, por sus sugerencias que han permitido que el trabajo se presente sin salvedades.

EL Autor

Declaratorio De Autenticidad


Yo Luis Miguel Becerra DNI N° 47164591, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz.

Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis.

En tal sentido como la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre 11 del 2017



Luis Miguel Becerra
DNI: 47164591

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Es muy grato para mí, presentar mi tesis titulada “Compromiso Laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017”, con la finalidad de establecer su relación. La cual someto a vuestra consideración, criterio y análisis, ante un trabajo realizado a base de los años estudiados en la universidad, espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Licenciado en Administración,

El Autor

Índice

Página Del Jurado.....	li
Dedicatoria.....	lii
Agradecimiento.....	lv
Declaración De Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del problema.....	28
1.5 Justificación del estudio.....	28
1.6 Hipótesis.....	29
1.7 Objetivos.....	29
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2 Variables, operacionalización.....	33
2.3 Población y muestra.....	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5 Métodos de análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIÓN	48
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. PROPUESTA	53
VIII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	61
IX. ANEXOS	

Resumen

El presente trabajo se desarrolló con el fin de determinar el nivel de Compromiso Laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. El diseño con el que se trabajo es No Experimental – Transversal. Por otro lado, la población está representada por los trabajadores de la empresa y una muestra de 65 trabajadores que están en planilla, a quienes se procedió a ejecutar el cuestionario. El procesamiento y análisis de datos se realizó mediante la estadística descriptiva utilizando el SPSS 21 y la estadística inferencial. Los resultados obtenidos permiten concluir que el 53% de los trabajadores encuestados dan un nivel de compromiso afectivo bueno, mientras el 25% de los encuestados dan un nivel de compromiso malo, en consecuencia, se podría determinar que el compromiso afectivo de la organización es bueno, pero requiere aun mejoras. Por otro lado, el 45% de los colaboradores encuestados dan un nivel de compromiso de continuación bueno, mientras el 38% de los encuestados dan un nivel de compromiso malo, en consecuencia, se podría determinar que el compromiso de continuación de la organización requiere aun mejoras. También el 55% de los trabajadores encuestados dan un nivel de compromiso normativo bueno, mientras el 25% de los encuestados dan un nivel de compromiso malo, en consecuencia, se podría determinar que el compromiso normativo de la organización requiere aun mejoras. Finalmente se verifico que el compromiso laboral de los trabajadores es bueno.

Palabras clave: Compromiso, desempeño, incentivos, motivación.

Abstract

The present work was developed with the purpose of determining the level of Labor Commitment of the workers of the company Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. The design with which we work is No Experimental - Transversal. On the other hand, the population is represented by the workers of the company and a sample of 65 workers who are on the payroll, who proceeded to execute the questionnaire. Data processing and analysis was performed using descriptive statistics using SPSS 21 and inferential statistics. The results obtained allow us to conclude that 53% of the surveyed workers give a good level of affective commitment, while 25% of the respondents give a bad level of commitment, as a result, it could be determined that the affective commitment of the organization is good , but it still requires improvements. On the other hand, 45% of the collaborators surveyed give a good level of continuation commitment, while 38% of the respondents give a bad level of commitment, as a result, it could be determined that the commitment to continue the organization still requires improvements. Also 55% of the surveyed workers give a good level of normative commitment, while 25% of the respondents give a bad level of commitment, consequently, it could be determined that the normative commitment of the organization requires improvements. Finally, it was verified that the work commitment of the workers is good.

Keywords: Commitment, performance, incentives, motivation.

I.INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En el mundo empresarial muchas organizaciones suelen mantener a los colaboradores por la importancia que estos tienen para la organización, pero sin embargo las estrategias que utilizan no son las adecuadas porque no permite cumplir de manera eficiente los objetivos, sin embargo, para desarrollar mejor trato al trabajador y para mantenerlos trabajando de manera conforme nace el compromiso laboral por la manera como ayuda para que los trabajadores se sientan a gusto en el ambiente y que sean fieles de alguna y otra manera con las organizaciones que pertenecen y esto a la vez hace que las empresas tomen un mejor nombre en el mercado y aumenten su eficiencia (Rue, 1989).

En las organizaciones pueden evitar posibles falencias entorno empresarial si se tiene en cuenta el compromiso laboral, por el proceso de gestión a los colaboradores el cual lleva hacia una estrategia que tenga como fin mejorar la productividad y la imagen como una buena compañía ante los competidores. La iniciativa busca dejar en el pasado a aquellas organizaciones que no han reformulado su estrategia de atención del capital humano que poseen dentro de sus organizaciones. Se presenta como una herramienta para las empresas el cual busca promover en el trabajador de la empresa un sistema de valores que promueva la acción de sus servicios a través de programas de integración, programas de capacitación, campaña de inducción de la empresa, programas de información, entre otras acciones que permitan asegurar el compromiso laboral de la organización. (Curto,2012)

Con el compromiso laboral, las empresas pueden atender de manera eficiente sus problemas internos, con llevando a tener personal más capacitado y comprometido para las funciones de la organización. Frecuentemente, los esfuerzos de las empresas están en la venta de sus marcas hacia el consumidor, pero no ven la importancia que el reconocimiento de la marca empieza desde casa, en este caso dentro de la misma empresa que serían los trabajadores. Un trabajador comprometido a los objetivos y

metas de la empresa, generaría mucha ganancia para las organizaciones, debido que ahí nace el trabajo eficiente de las organizaciones. Además, los mecanismos tradicionales de comunicación interna que utilizan las empresas como (boletines, pendones con anuncios, etc.) son de poca utilidad, debido a que solo son hojas informativas, que no generarían compromiso laboral en las organizaciones (Manzanera, 2016).

En el Perú la mayoría de organizaciones cuentan con un buen trato a los colaboradores o herramientas de apoyo, pero son pocas aquellas que manejan un buen compromiso Laboral sobresaliendo de las demás porque son marcas que tienen un nombre grande en el mercado peruano y extranjero debido a la forma como están organizados y las estrategias que han tomado para desarrollar más el capital humano y estos se sientan comprometidos con la organización. Según la revista tendencias globales del compromiso de los empleados, menciona que el Perú tiene un índice de compromiso laboral de 74%, mejor que al de algunos países de Latino américa, pero otros de los países como Chile, Brasil y otros; que supera dicho monto en la actualidad teniendo un compromiso laboral de 80% y 85%. Este informe también detalla que uno de los factores para tener bajo compromiso laboral es la parte remunerativa, lo que también menciona es que se debería orientar al trabajador e indicar por qué motivos la otra persona gana más que el otro y cuáles son los motivos para poder alcanzar ese bienestar. Este tipo de acciones podría reducir la incertidumbre entre trabajadores en un 30% mejorando el compromiso entre ellos (Aon,2016).

Las empresas peruanas en el Perú, están mejorando las condiciones laborales, y con ello el mismo compromiso laboral. El estudio realizado por el autor menciona que parte del crecimiento de una organización está en mejorar las condiciones de trabajos y hacer que los trabajadores se unan en un solo objetivo, que permita mejorar la productividad y eficiencia en el trabajo. Para ello se debe aplicar incentivos de forma dineraria y no dineraria, para que estos trabajadores se comprometan de manera adecuada en la organización. En la revista tendencias globales del compromiso se realizó un estudio

demostrando que el 80% de los trabajadores necesitan de un reconocimiento ya sea remunerativo o no. Pero muchas empresas obvian estos temas por no considerarlo de importancia (Aon,2016).

La empresa tiene grandes objetivos para mejorar su desarrollo y crecimiento, pero entorno del personal no ha tenido uno de los mejores caminos debido que no sabe cómo llegar al personal y como mejorar su eficacia en el ámbito profesional. Actualmente la empresa tiene una gran demanda de trabajo y esto ha motivado a que se contraten a trabajadores de manera permanente en la empresa, pero para la gerencia es difícil determinar el compromiso laboral que los trabajadores tienen, debido a que se observó por medio del compromiso afectivo baja productividad, falta de responsabilidad de los trabajadores ante las actividades realizadas, y falta de apoyo de los supervisores. Por otro lado, también se observó un compromiso de continuidad con altos índices de rotación de personal, y demora en las operaciones que se realizan día a día perjudicando a la organización. Por último, se observó por medio del compromiso normativo bajos índices de cumplimiento de metas, objetivos y otros, estos 3 elementos importantes han dado a determinar que la empresa tiene un compromiso laboral incierto por parte de los 65 trabajadores de la empresa, por lo cual se hace necesario estudiar a mayor profundidad. El compromiso es importante para mejorar el desempeño de los trabajadores y más para una empresa que se dedica al servicio y donde toda la actividad económica gira en función a su personal.

Por lo tanto, la presente investigación se basa en el estudio del compromiso laboral en la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C el fin es contribuir a la mejora de la organización y de ese gran salto para ser una empresa reconocida a nivel nacional.

¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017?

¿Cuál es el nivel de compromiso de continuación de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017 ?

¿Cuál es el nivel de compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017 ?

1.2. Trabajos Previos

Internacional

Aldana (2013) en su tesis:

Compromiso Laboral De Los Trabajadores Del Área Central De Una Institución Bancaria Que Opera En La Ciudad De Guatemala, Según Sexo , Guatemala. La tesis tuvo como fin describir el nivel de compromiso de los trabajadores que tienen ambos sexos con la empresa. Se realizó una investigación con base descriptiva y no experimental, con una encuesta realizada a 70 Trabajadores. De los resultados obtenidos se concluyó que, Los trabajadores encuestados demostraron un nivel de compromiso laboral muy alto con la empresa, no demostrando un cambio de compromiso en ambos géneros. En el nivel de compromiso laboral con la misión, objetivos y metas de la empresa, no existe una diferencia. Los empleados se sienten satisfechos de cumplir y desarrollar los objetivos y misión de la empresa en la que trabajan. El grado de compromiso se dará en la medida que la gerencia tome decisiones de cambios dentro de la empresa, demuestra que los cambios realizados por gerencia según la información recolectada muestran que es totalmente compartida por los empleados quienes están bastante dispuestos a adoptar los cambios. El compromiso de los trabajadores depende mucho de la situación en la que se encuentran sus colaboradores, ya que depende de ello su integración” (p.62).

Frías (2014) en su tesis:

Compromiso laboral como factor de permanencia de la generación Y, Santiago. Tuvo como objetivo en analizar el nivel de compromiso laboral y satisfacción que ellos tengan en la ONG. Se planteó un estudio no experimental, con una encuesta aplicada a los 30 empleados comprometidos. Entre los resultados que se analizó, se concluye a lo siguiente. Se pudo concluir que la generación y suele buscar trabajos en empresas que le hagan sentir importante y que sienta que su trabajo es valioso para ellos. También suelen estar en empresas que sientan que contribuyan, y que crezcan como profesional. Estas partes de falta de consideración por parte de la ONG ha llevado a perder trabajadores de gran talento en la organización, bajando de esta manera los índices de desempeño laboral, el cual ha sido crucial para la empresa y su desarrollo del mismo. Las actividades se fueron reduciendo debido a que no se contaba con personal calificado para este tipo de trabajos. El cual lleva a deducir que parte del compromiso laboral y su permanencia depende de los beneficios profesionales que los trabajadores tengan, el cual les conlleve a estar incluidos dentro de la organización, la empresa debe enfocar su trabajo al crecimiento constante de la empresa y lo conseguirá siempre y cuando tenga trabajadores comprometidos. (p.52).

Funes (2013) en su tesis:

Compromiso Laboral En Una Institución Del Estado, Guatemala. Tuvo como objetivo comparar el nivel de compromiso laboral entre dos equipos de trabajo, para determinar los motivos que conllevan a un buen compromiso laboral. Se realizó un estudio no experimental con diseño descriptivo, La encuesta fue aplicada a 80 colaboradores de cada lugar de trabajo. Entre los resultados se encontró que el grupo con mayor nivel es el técnico contra el grupo de colaboradores que forman parte de la administración de la institución. La institución presenta un nivel alto de compromiso

laboral que representa el estado psicológico que define la relación entre una persona y una organización, la cual presenta derivaciones respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. El área administrativa presenta mayor nivel de compromiso afectivo que constituye el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, el sentirse identificado psicológicamente por parte del colaborador con los valores y filosofía de la empresa. El área técnica presenta un mayor nivel de compromiso continuo que representa el apego material que el colaborador tiene con la empresa es percibido como pequeñas inversiones en la compañía, las cuales espera que le beneficien, pudiendo ser inversiones monetarias como planes de pensiones, de compra de acciones o bien la parte que se paga por antigüedad en una liquidación, hasta inversiones intangibles como el estatus que tiene en la empresa y que perdería si se fuera. El área técnica presenta un mayor compromiso normativo el que constituye un fuerte sentimiento de obligación a permanecer en la empresa (p.45).

Nacional

Pérez (2012) en su tesis:

Compromiso laboral para el desarrollo empresarial del sector hotelero en la provincia de Chincha, Perú Tuvo como objetivo analizar el compromiso laboral de los colaboradores y también determinar los motivos porque no tienen un buen compromiso laboral, el cual permita a las empresas de los Hoteles invertir de manera adecuada en capacitar a sus trabajadores sin estar pensando que se irán y que el costo de capacitación es algo innecesario. el cual también muestra un tipo de investigación no experimental de corte trasversal y descriptivo, el cual concluye de la siguiente manera, el compromiso es una cualidad que muchas empresas buscan conseguir para que de esta manera los colaboradores se sientan identificados ya que esta será la base para un adecuado cumplimiento de los objetivos. El desarrollo empresarial es un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o

fortalecen habilidades y destrezas, que favorecen el manejo eficiente y eficaz de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que coadyuve al crecimiento sostenible de la empresa. Según la investigación que se realizó al sector hotelero en la provincia de Chíncha el 70% no cuenta con el compromiso de su personal. Según lo investigado el desarrollo empresarial del sector hotelero en Chíncha viene creciendo por oportunidades externas, no exclusivamente por una identificación de los R.H. con la empresa, para lo que cabe resaltar que deberían reforzar más este factor y así lograr un mejor posicionamiento en el mercado. Como conclusión principal se consideró que el compromiso del personal de una empresa es de suma importancia y todo empresario que busca lograr una ventaja competitiva debe conseguir que sus empleados se sientan identificados ya que esta será la base para un adecuado cumplimiento de los objetivos. (p.72).

Perez (2014) en su tesis:

Compromiso Laboral en Personal Administrativo de Universidades Limeñas, Perú. Tuvo el objetivo de determinar el compromiso laboral del personal administrativo de las Universidades limeñas. Con un tipo de investigación no experimental de corte transversal, presente investigación utilizó una muestra integrada por trabajadores administrativos de dos universidades en lo que concluye, que la motivación dentro de una empresa siempre determinara la eficiencia y eficacia como los trabajadores realicen sus actividades, según la información recolectada muestra que los empleados de la universidad tienen un alto compromiso laboral en las área administrativa y logística. El Compromiso Afectivo se detectan diferencias en la variable tiempo de estancia; y en el estado civil en la institución pública. Dentro de las instituciones públicas existe trabajadores, con un tiempo de trabajo mayor a 10 años, y con una familia el cual deben dar sustento económico, ellos al comienzo pudieron haber sustentado su permanencia por el motivo económico

en la empresa, además algunos trabajadores son exalumnos de la institución, el cual beneficia el lazo y lealtad al centro de trabajo. Por otro lado, un alto compromiso afectivo en la universidad privada nos orientaría a cierta reflexión, de crecimiento de la efectividad laboral entre los empleados, creando una cadena de valor que permita que la empresa cuente con personal eficiente dentro de su institución (p.30).

Local

Ruiz (2016) en su tesis:

Compromiso Laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, Perú. La presente investigación, tuvo como objetivo analizar el compromiso laboral y la relación que hay con la motivación laboral de los trabajadores. Con un diseño de investigación no experimental, La población constituida por 150 trabajadores, aplicando un cuestionario como medición. en lo que concluye, el personal de la Municipalidad La municipalidad presenta muy buenos índices de compromiso en sus trabajadores, representado con un nivel de 53%, el cual esta desglosado de la misma forma para las 5 dimensiones de compromiso laboral, mencionando que la empresa tiene que velar siempre por los trabajadores y su crecimiento interno el cual le permita crecer y mejorar el desempeño que actualmente tiene, se comprobó que los trabajadores tienen un apego por el tema económico, el cual es una motivación constante para ello y su permanencia, por otro lado gran parte de los trabajadores mencionaron sentirse bien con el trato y reconocimiento que la empresa les da, otro lado el compromiso de continuidad en la empresa aun refleja algunos índices de rotación altos, el cual la empresa debe saber los motivos reales por que los trabajadores deciden retirarse a otras empresas a trabajar. El compromiso laboral se encuentra correlacionado de forma pequeña y significativa con las sub escala de afiliación ($r = .280$) pero correlaciones medianas y significativas con poder ($r = .374$) y logro ($r = .319$) de la motivación

de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo (p.45).

1.3. Teorías relacionadas

1.3.1. Compromiso Laboral

El compromiso laboral que sienten los empleados ha ido tomando relevancia e interés en las empresas, debido a la preocupación por comprender qué retiene o motiva a los empleados a seguir trabajando en la empresa. De la misma manera, se han realizado investigaciones y estudios científicos que consideran el compromiso que sienten los trabajadores es un factor importante para el desempeño; asimismo, lo relacionan con la baja productividad y valor de la empresa (Conway, 2004, p.35).

El compromiso laboral como una situación psicológica que establece estrecho vínculo entre el empleado y la organización e impacta en la determinación del individuo de seguir en dicha institución. Refleja una necesidad, un deseo, una obligación y un vínculo entre el trabajador y la empresa (Meyer y Allen, 1991, p.15).

El compromiso laboral comienza desde la aceptación de las metas de la empresa, la disposición del trabajador a realizar esfuerzos y el deseo de mantenerse como miembro activo de la misma, dentro de una práctica constante que le ayude a su crecimiento personal y social dentro y fuera de la organización (Cáceres, 2000, p.65).

“El compromiso que tiene el trabajador es como una posición o actitud que tiene el colaborador en el centro de trabajo, lo conceptualizan como un estado en el que un empleado se identifica con una empresa, metas y quiere seguir formando parte de la organización. Así, para que toda organización tenga una participación o productividad de trabajo elevada, es necesario que haya un alto compromiso laboral dentro de sus colaboradores”(Robbins, 2004, p.88).

El compromiso laboral en las empresas es de mucha importancia, debido a que se tiene trabajadores fidelizados con la organización si es que el compromiso es bueno. En caso de que el compromiso laboral de los trabajadores es malo, se obtendrá resultados negativos en la producción, operaciones, clima laboral y otros aspectos que impiden que la empresa logre sus objetivos.

1.3.2. Dimensiones Compromiso Laboral

Meyer y Allen (1991) menciona 3 dimensiones sobre compromiso Laboral los cuales son:

Compromiso afectivo: Los empleados con un alto compromiso afectivo tienden a revelar una buena preferencia a los cambios organizacionales, se involucran en ellos y están dispuestos a trabajar más de lo que está determinado, actitudes que son altamente ansiadas por gerentes y directores. También menciona que el compromiso afectivo de los colaboradores tiende a crecer en la medida en que éstos perciben mayor autonomía, responsabilidad, y significación de su trabajo .

Compromiso de continuidad: Plantean que el empleado analiza y pone en una balanza lo que gana en la empresa y lo que podría ganar si la deja, tomando en cuenta los esfuerzos invertidos, el costo de aprender habilidades nuevas, el círculo social, el estatus del puesto manteniendo su postura donde le conviene. En otras palabras, el trabajador tiene un sentido de lealtad para con la organización ya que ha invertido tiempo, esfuerzo y dinero y si siente que las oportunidades externas no satisfacen su visión, siente más apego con la institución .

Compromiso normativo: Meyer & Allen (1991, citados pro Rivera, 2010) indican que la adhesión del empleado con su organización se da cuando se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa”. Meyer y Allen (1991) “teniendo en cuenta lo dicho en el párrafo anterior, el salario que recibe el empleado por sus servicios no representa suficiente incentivo para el desarrollo de altos grados de

compromiso laboral, ya que, la capacitación y desarrollo de las habilidades individuales y la identificación con los valores y metas organizacionales, como apoyo a su grupo familiar como becas, entre otros, son más apreciadas por los empleados y por tanto fuentes más frecuentes de compromiso . (pp.65-66)

La teoría mencionada por Meyer & Allen, es de vital importancia para la organización, debido a que se plantea dimensiones que permitirán desarrollar la investigación presente. Debido que el compromiso debe ser efectivo, normativo y de continuación, que permitirá saber si realmente se cuenta con trabajadores comprometidos y fieles dentro de la organización.

1.3.3. Factores de Compromiso Laboral

Monzón (2004), hay cuatro factores que explican el compromiso y éstos son:

La lealtad, la responsabilidad, la disposición hacia el trabajo y la convicción o fe en la unidad. En el compromiso estos cuatro factores se pueden nombrar de diferente forma, con elementos equivalentes como son la lealtad, la participación en lugar de responsabilidad, identificación en lugar de disposición hacia el trabajo y pertenencia en lugar de la convicción o fe en la unidad. Se consideran de esta manera porque implican una observación desde la perspectiva de las actitudes del empleado y no de una conducta observada .

A) Lealtad:

La lealtad es un acercamiento a la empresa, que se caracteriza, porque el leal actúa en favor y beneficio de la organización. La lealtad consta de un factor conductual de los trabajadores hacia la empresa, no puede definirse simplemente por sus comportamientos: se trata de una actitud de acatamiento de normas valores que la institución pone, y que el trabajador con gran orgullo hace prevalecer” (Miguel, 2005, p.43).

B) Participación:

La colaboración de los trabajadores permite que la contribución sea mayor, en cuanto al desempeño y productividad que se tiene, esto

genera bienestar, esto desarrolla menor ausentismo y rotación de personal. El interés que se tiene en una mayor participación, permite que se trabaje en equipo y así fortalecer las relaciones personales. (Miguel, 2005, p.43).

C) Identificación:

Los trabajadores comprometidos se identifican al 100% con la organización, trabajan de manera eficiente y eficaz para poder lograr los objetivos de la empresa. Sienten que el trabajo que realizan permitirá que la empresa cumpla con los objetivos y la misión que se ha propuesto. Pero a medida que el grupo crece, es más difícil determinar el nivel de compromiso y el compromiso grupal que pueda haber (Miguel, 2005, p.44).

D) Pertenencia: El sentido de pertenecer en una organización, permite que el trabajador se sienta a gusto y alegre en ella, de esta manera podrá realizar sus actividades, mejorar el desempeño y sentirse más comprometido. Pero el problema de toda organización es cuando manejan grandes cantidades de personal, el cual no permite tener una interacción y participación idóneo. De esta manera el trabajador se siente dentro del grupo y organización, el cual le será más fácil relacionarse y organizarse (Miguel, 2005, p.45).

Según el autor menciona que la lealtad es uno de los factores que una empresa debe de conseguir con los trabajadores, ya que, al tener trabajadores leales, se sentirán motivados para conseguir con los objetivos que la organización se proponga y como segundo factor está la identificación, el cual permitirá que los trabajadores siempre hablen de la empresa como su segundo hogar.

1.3.4. Niveles del compromiso laboral

Hay 3 niveles de compromiso Laboral que pueden ser considerados y los cuales son, complacencia, un trabajador acepta la relación con otros colaboradores con el fin de obtener un beneficio de la

empresa . Identificación, el trabajador acepta la influencia a fin de mantener una identidad con la organización Internalización, es donde el trabajador encuentra beneficios con lo personal y que responde a los valores personales que pueda tener. (Vargas, 2007, p.55)

Para aumentar la productividad dentro de la organización, es necesario en primer lugar determinar en qué nivel se encuentran comprometidos los trabajadores. Porque sin saber primero la causa nunca se podrá determinar una solución efectiva. Muchas empresas invierten en los trabajadores para lograr que se comprometan dentro de la organización. Entre ellos se podría decir que las empresas motivan a diario a sus trabajadores, de forma dineraria y no dineraria.

1.3.5. Importancia del compromiso Laboral

El eje principal de una organización es el capital humano y su eficacia se mide según la consecución de los objetivos institucionales. Es por ello que el compromiso Laboral toma relevancia ya que si las personas asumen responsabilidad para con la organización entonces la eficacia de la empresa aumentará logrando sus objetivos planteados (Bayona y Goñi, 2007, p.44).

“El compromiso laboral le brinda al empleado estabilidad laboral, próxima jubilación, remuneración económica estable y beneficios sociales. Además, este compromiso Laboral tiene una influencia en las actitudes y comportamiento del trabajador como en la disminución del ausentismo y rotación, aceptación de la cultura, los valores y metas organizacionales” (Betanzos y Paz, 2007, p.20).

La fuerza de trabajo es el punto más importante en una organización, debido a que con ello la empresa podrá realizar sus actividades y generar ingresos. El compromiso laboral es importante en una empresa porque permite determinar que trabajadores se comprometen con la organización y cuáles no, para pasar a motivarlos o realizar su respectivo cambio, con el único fin de tener personas que quieran ver a la empresa en lo más alto del mercado y ser competitivos.

1.3.6. Beneficios del compromiso laboral

Cuando se cuenta con el compromiso laboral por parte de los trabajadores se tienen ciertos beneficios tales como menos supervisión del personal , eficacia de la organización , los “trabajadores piensan en sus objetivos y en los objetivos de la organización en términos personales , menos rotación de personal , y un buen clima de trabajo” . “Podemos decir que el compromiso laboral es de vital importancia para las empresas que sus trabajadores tengan un nivel alto de compromiso solido hacia estas, ya que de esta manera los empleados valoran su trabajo y gustan de permanecer laborando; proyectando de esta manera el desarrollo, lo cual beneficia a ambas partes involucradas, empleado-empresa (Davis y Newstrom, 2003, p.99).

Para muchas organizaciones, los beneficios pueden ser muchos, como el eliminar tiempos muertos, tener trabajadores más productivos, menos costo en la mano de obra, mejora la calidad del producto o servicio, logra un mejor clima laboral y por último permite que la empresa logre los objetivos que tenía previsto en su organización.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de Compromiso Laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017?

1.5. Justificación

Considerando los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010), que indican:

a) Conveniencia.

Porque es de gran beneficio para chicas, medias y grandes empresas del País y para la empresa de estudio, debido que la mejora del compromiso Laboral será de beneficio para la organización que extiende su actividad

aduanera en el distrito Salaverry, la cual podrá mejorar las condiciones en como los trabajadores ven y laboran en la empresa.

b) Relevancia social.

El Compromiso Laboral si tiene relevancia en la parte social ya que implica a los colaboradores de la empresa y a mejorar su eficiencia, desempeño, compromiso, lealtad y su capacidad de tomar decisiones para el bien de empresa y comunidad, el cual permitirá que la empresa se desarrolle y se obtenga mejores resultados, que beneficien al trabajador.

c) Implicancias prácticas.

Se justificará debido a que la empresa “Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C” está atravesando por una mala gestión en el ámbito del personal. Este trabajo está orientado al compromiso Laboral y la capacidad de mejorar la calidad de eficiencia de los colaboradores, el fin de la organización, es buscar que en todas las áreas de la empresa, mejore el compromiso laboral y con ello la productividad de cada área y el desempeño de cada trabajador.

d) Aspecto teórico.

El Compromiso Laboral es una herramienta que ayuda a las empresas a tener las mejores opciones con él personal, control y mejoramientos de sus áreas, basados en la experiencia plasmada en libros por autores menciones en el marco conceptual de esta investigación como Meyer y Allen (1991).

e) Utilidad Metodológica.

Este trabajo se realizó utilizando metodología científica, el cual a permitido obtener datos importantes de análisis; para lo cual se procesó en tablas, considerando dimensiones importantes para futuros estudios sobre compromiso laboral

1.6. Hipótesis

El nivel de Compromiso Laboral es Bueno en los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar el nivel de Compromiso Laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017

1.7.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de compromiso efectivo de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017
- Determinar el nivel de compromiso de continuación de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017
- Determinar el nivel de compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017
- Proponer un programa de integración que permita mejorar el compromiso laboral de los empleados de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

II.MÉTODO

II. Método

2.1. Diseño De Investigación

El diseño es no experimental, debido a que no se manipuló la variable de investigación, así el estudio del problema es observado en su ambiente natural. Hernández (2003)

También de Corte Transversal, ya que este estudio se realizará en un tiempo establecido.

La investigación es descriptiva que trata de determinar y describir el compromiso laboral de la empresa, entre otros puntos de vital importancia. (Ary, Jacobs y Razavieh, 1989)

Esquema



M: Muestra

Ox: Observación de la variable Compromiso Laboral

2.2. Variables

Variable: Compromiso Laboral

Operacionalización de variables

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escalas de Medición
Compromiso Laboral	Meyer y Allen (1991), define al “compromiso Laboral como una situación psicológica que establece estrecho vínculo entre el empleado y la organización e impacta en la determinación del individuo de seguir en dicha institución. Refleja una necesidad, un deseo, una obligación y un vínculo entre el trabajador y la empresa”(p.15).	Esta variable se comprueba a través de las dimensiones establecidas y por medio del cuestionario. El cual permitirá evaluar a cada trabajador por individual.	Compromiso afectivo	Autonomía	Ordinal
				Responsabilidad	
				significado de su trabajo para el empleador	
		Esta variable se comprueba a través de las dimensiones establecidas y por medio del cuestionario. El cual permitirá evaluar a cada trabajador por individual.	Compromiso de continuidad	Remuneración	
				Tiempo y	
				Grado de conocimiento	
		Esta variable se comprueba a través de las dimensiones establecidas y por medio del cuestionario. El cual permitirá evaluar a cada trabajador por individual.	Compromiso normativo	Puesto laboral	
				Identificación con Valores, metas, misión y visión de la empresa	
				Desarrollo de Habilidades individuales	
				Capacitaciones	
				Beneficios	

Nota: Dimensiones del compromiso Laboral según el Autor Meyer y Allen (1991).

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

Los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C, año 2017.

2.3.2. Población:

Los Trabajadores correspondientes en planilla de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C, que representa 65 trabajadores, año 2017.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica e instrumentos

Técnica	Instrumento	Proceso
Encuesta	Cuestionario	Se tomará el cuestionario a los 65 trabajadores de la empresa y el método será la escala de LIKERT Y el modelo de cuestionario de Mariela Renée Funes López. El cual las preguntas se desarrollarán bajo las 3 dimensiones de Meyer y Allen (1991).

2.4.2. Validación y confiabilidad del instrumento

El Cuestionario de Medición de Compromiso Laboral, elaborado por la estudiante Mariela Renée Funes López, estudiante de la Universidad Rafael Landívar. El cual se tomó el modelo y se adaptó a la presente investigación.

El cuestionario está basado en 28 preguntas en modalidad de Lickert, que según Hernández (2002), menciona que consiste en un conjunto de preguntas presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de las personas. Las preguntas fueron validadas por profesionales expertos en la materia. (Anexo 4)

Validación Del Instrumento: Cuestionario sobre reconocimiento laboral
Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : Es la varianza del ítem i.

S_t^2 : Es la varianza de la suma de todos los ítems.

K : Es el número de preguntas o ítems.

Obteniéndose los siguientes resultados:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,838	28

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	65	100,0
Casos Excluidos	0	0,0
Total	65	100,0

Fuente: Resultado de la muestra,
utilizando el software IBM SPSS Statistic

Con una muestra 65 colaboradores de la empresa se determinaron que el estadístico de fiabilidad (Alfa de CronBach), el cual nos dio un valor del 0.890, nos demuestra que el instrumento aplicado en el proceso de encuesta para medir el nivel de reconocimiento laboral, es confiable.

2.5. Método de análisis de datos

En la presente investigación se realizó el análisis estadístico, descriptivo porque, por medio del Excel, se pudo procesar las respuestas que sirvieron para el desarrollo del presente trabajo. Después para el nivel se utilizó la tabulación de Funes (2013), el cual gracias al promedio se pudo determinar 3 tipos de niveles, bueno, regular y malo; por medio del cual se ha podido cumplir con los objetivos propuestos. Los presentes resultados se demostrarán en los siguientes niveles, bueno, cuando sea mayor a 50%, regular cuando este entre lo 25% y malo no discrimina grado, pero la condición más negativa estará representada por el 50%.

2.6. Aspectos éticos

La investigación, se cumplió con todas las normativas establecidas, garantizando que todos los autores están citados como lo establece la norma apa. Es de gran importancia también mencionar que esto ha seguido un proceso coordinado desde proyecto hasta desarrollo.

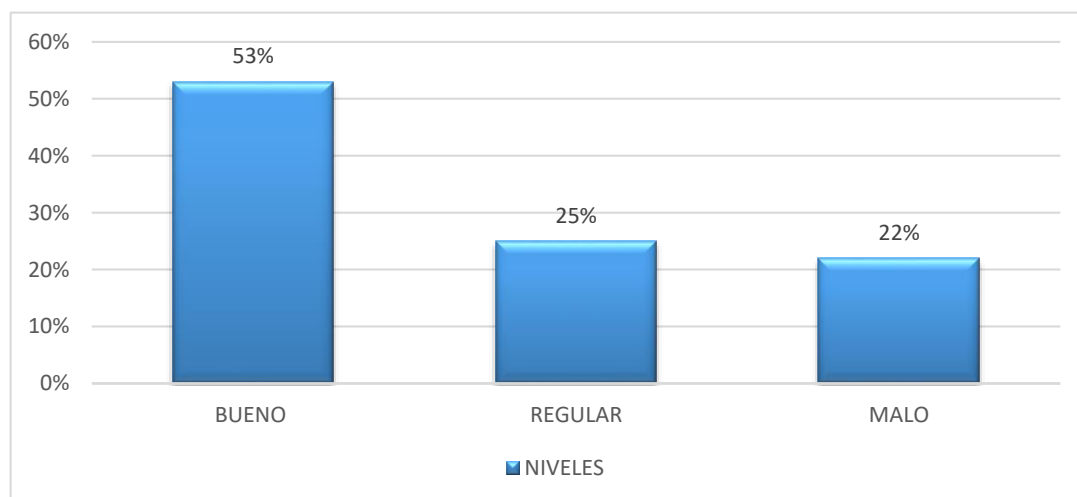
III.RESULTADOS

III. Resultados

Objetivo 1: Determinar Nivel de compromiso Afectivo de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017.

Figura 3.1

Nivel de compromiso afectivo de los trabajadores



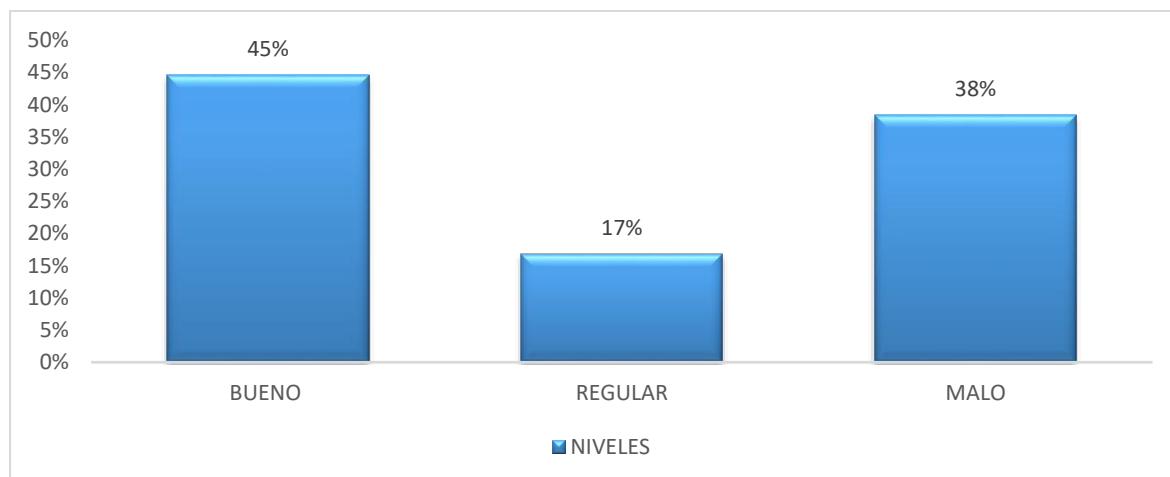
La figura 3.1. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

En la figura 3.1 muestra el nivel de compromiso afectivo de los trabajadores encuestados, donde fueron desarrollados por medio de las dimensiones de compromiso afectivo y los indicadores de autonomía, responsabilidad, y significación de su trabajo. Donde muestra que el 53% de los trabajadores encuestados dan un nivel de compromiso afectivo bueno, mientras el 25% de los encuestados dan un nivel de compromiso malo, en consecuencia, se podría determinar que el compromiso afectivo de la organización es bueno, pero requiere aun mejoras, que permitan tener la totalidad de los trabajadores con autonomía completa, responsabilidad adecuada y reconocimiento interno de la organización; debido a que es el fin que toda organización busca.

Objetivo 2: Determinar el Nivel de compromiso de continuidad de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017

Figura 3.2

Nivel de compromiso de continuación de los trabajadores



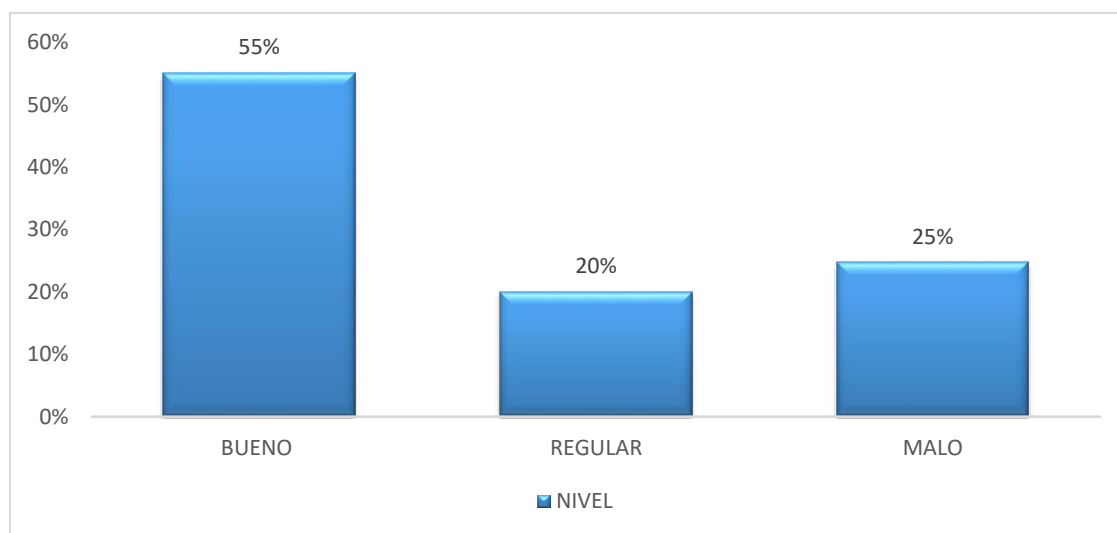
La figura 3.2. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

En la 3.2 muestra el nivel de continuación de los trabajadores encuestados, donde fueron desarrollados por medio de las dimensiones de remuneración, puesto laboral, tiempo y grado de conocimiento. Donde muestra que el 45% de los trabajadores encuestados dan un nivel de compromiso de continuación bueno, mientras el 38% de los encuestados dan un nivel de compromiso malo, en consecuencia, se podría determinar que el compromiso de continuación de la organización requiere aun mejoras, que permitan tener trabajadores con remuneraciones dinerarias y no dinerarias que motiven su productividad, mejora continua y promoción de cargos, y un desarrollo profesional que permita tener trabajadores de utilidad dentro de la organización y al presentarse otras oportunidades, el trabajador sienta un compromiso bueno para la empresa y se mantenga, de esta manera la empresa invierte en capital humano eficiente.

Objetivo 3: Determinar el Nivel de compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017.

Figura 3.3

Nivel de compromiso normativo de los trabajadores



La figura 3.3. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

En la figura 3.3 muestra el nivel de compromiso normativo de los trabajadores encuestados, donde fueron desarrollados por medio de las dimensiones de identificación con valores, metas, misión y visión de la empresa, desarrollo de habilidades individuales, capacitaciones, beneficios. Donde muestra que el 55% de los trabajadores encuestados dan un nivel de compromiso normativo bueno, mientras el 25% de los encuestados dan un nivel de compromiso malo, en consecuencia, se podría determinar que el compromiso normativo de la organización requiere aun mejoras, que permitan tener trabajadores identificados con la empresa, organización para de esta manera llegar a cumplir objetivos y metas y que la empresa implemente campañas donde permita la integración con la misión y visión de la organización.

Determinar el nivel de Compromiso Laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017

Tabla 1:

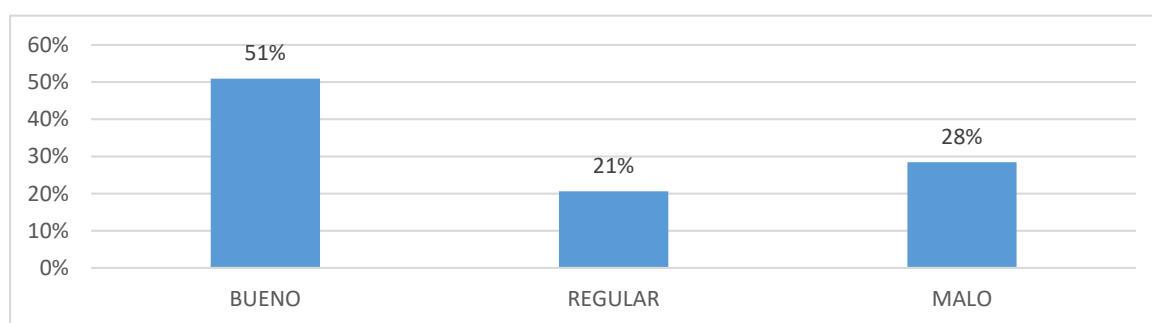
Nivel de compromiso Laboral

Compromiso Laboral	Bueno	Regular	Malo	Total
Compromiso afectivo	53%	25%	22%	100%
Compromiso de continuación	45%	17%	38%	100%
Compromiso normativo	55%	20%	25%	100%
TOTAL	51%	21%	28%	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa.

Figura 3.4

Nivel de compromiso Laboral



La figura 3.4 Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

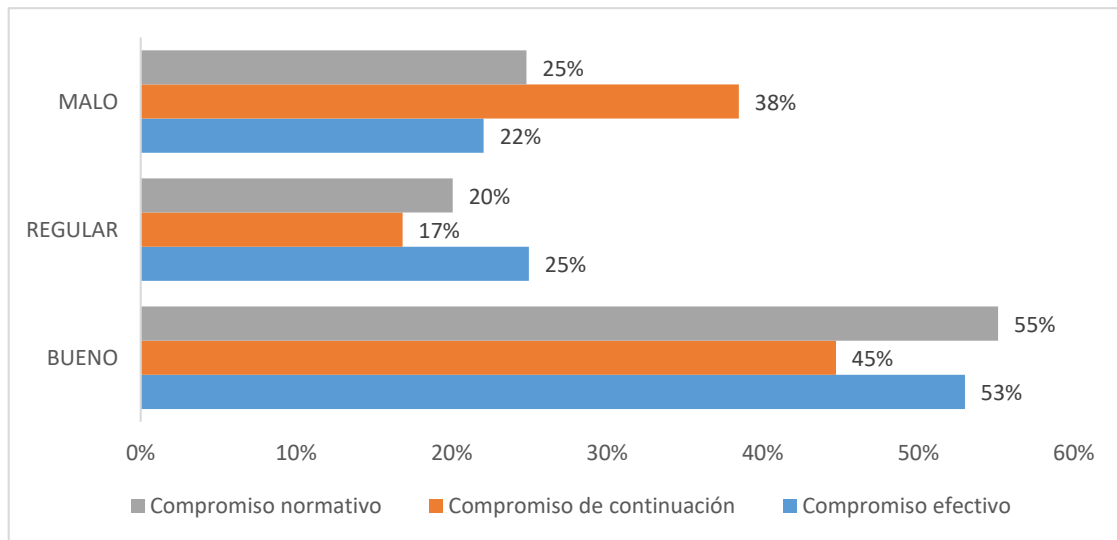
En la figura 3.4 muestra el nivel de compromiso Laboral de los trabajadores encuestados, donde fueron desarrollados por medio de las dimensiones de compromiso efectivo, continuación y normativo. Donde muestra que 51% trabajadores tienen un compromiso laboral bueno, el cual permite tener un desarrollo confortable dentro de la organización, mientras que hay 21% trabajadores que se muestran indiferente, lo cual es preocupante para la empresa. También se muestra 28% trabajadores con compromiso laboral malo, siendo un índice muy alto para tener un compromiso total bueno para la organización. En conclusión, la empresa tiene un compromiso bueno, representado por la mayoría de los trabajadores, pero es incierto como en la realidad problemática por que debería implementar mejoras que permita la integración de todo el equipo, para de esta manera tener un clima laboral bueno, y no solamente a la mita de ellos.

Hipótesis

Hi: El nivel de Compromiso Laboral es bueno en los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017.

Figura 3.5

Comprobación Contratación de Hipótesis



La figura 3.5 Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C

De acuerdo a los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis, en el cual el nivel de compromiso laboral, es bueno debido a que la totalidad de trabajadores encuestados 53%, 45% y 55% de personas mostraron un buen compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

IV.DISCUSIÓN

IV. Discusión

La presente investigación surgió de la necesidad de determinar el nivel de compromiso que tiene actualmente los 65 trabajadores de la empresa, debido que durante los últimos años la empresa ha crecido y ha requerido de más personal para cumplir con las ventas. Ante ello en ese mismo año se ha visto una baja productividad, desempeño y altos índices de rotación. Esta situación ha desconcertado a los responsables de la empresa, porque no pueden determinar el motivo principal de tales sucesos.

El propósito de esta investigación, se dio con el fin de determinar el nivel de compromiso laboral, por medio de las dimensiones de compromiso afectivo, de continuidad y normativo, los cuales permitieron dar solución a la problemática que atravesaba la empresa. Ante este trabajo surgieron algunas limitaciones con respecto a las bases teóricas, debido a que es un tema de estudio muy poco explotado, de lo cual se pudo solucionar al buscar tesis internacionales, donde el tema es más explotado e investigado, por ser un factor importante en la organización. Otra de las limitaciones es el tiempo y lugar, debido a las horas de trabajo y los viajes constantes que se tienen que hacer; pero se solucionó organizándose de tal manera que se llegaron a obtener resultados veraces y confiables.

Gracias a los instrumentos de recolección de datos, como lo es el cuestionario en modalidad de la escala de Likert se pudo encuestar a los trabajadores de la empresa, con el propósito principal que es determinar el nivel de Compromiso Laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017, por lo que esta investigación tuvo aportes descriptivos sobre tipos de compromiso, importancia e incentivos, también tubo aporte metodológico y estadísticos con el cual se determinó lo siguiente.

En la figura 3.1, donde se muestra un nivel de compromiso afectivo bueno de 53%, regular 25% y malo 22%. Representando un buen compromiso afectivo, pero debiendo mejorar algunos aspectos debido a que los trabajadores mostraron algunas disconformidad, mostrando que se debe tomar en cuenta las opiniones y sugerencia de los trabajadores, mandar información con los cambios que realiza gerencia, el supervisor debería apoyar de manera adecuada y con compromiso a

los trabajadores, para que el nivel de compromiso afectivo sea mayor de lo obtenido en la investigación, pero que actualmente aun es un compromiso estable.

Lo cual se corrobora con lo relacionado por el autor Funes (2013), donde se menciona que las empresas tienen que mostrar mas nivel de compromiso afectivo, debido primar el apego emocional que la empresa da al trabajador, para que de esta forma se sientan identificados con la empresa, y sigan los valores para poder cumplir de esta manera los objetivos que la empresa tenga. Por lo tanto los trabajadores que tienen alto compromiso afectivo en la empresa, mejoran el desempeño en su trabajo, a medida que ellos perciba que la empresa le da autonomía para desarrollar su trabajo, responsabilidad en funciones importantes, y que la empresa permita que los trabajadores se identifiquen con la empresa (Meyer y Allen, 1991).

De la misma forma el compromiso laboral como una actitud o posición hacia el trabajo que realiza, el empleado se identifica con la empresa, metas y quiere seguir formando parte de la organización. Así, para que toda organización tenga una participación o productividad de trabajo elevada, es necesario que haya un alto compromiso laboral dentro de sus colaboradores (Robbins, 2004, p.88).

Por eso que como mencionan el autor Meyer y Allen (1991) y Robbins (2004), el compromiso laboral es importante para la organización, por tal motivo el compromiso debe de mostrar un nivel mucho más alto, de lo que se obtiene actualmente con el fin de tener trabajadores comprometidos con la organización.

Por otro lado se presenta el compromiso de continuación en la figura 3.2 presentando un 45% de trabajadores con compromiso bueno, 17% con compromiso regular y 38% con compromiso malo, concluyendo que la empresa tiene un compromiso de continuidad adecuado, pero que debe mejorar en los incentivos que se le da a los trabajadores, el cual motive al mayor desempeño de los trabajadores, por lo cual se pueden dar no solo de forma dineraria si no también no dineraria, como los reconocimientos, certificados, asensos, estos factores permitirán tener un incremento en el nivel de compromiso de continuidad.

El compromiso de continuidad, referido al mismo autor Funes (2013), para el autor esta dimensión que es compromiso continuo, para muchos trabajadores es importante el aspecto material en un trabajo y lo que la empresa le pueda ofrecer del momento, el cual es corroborado de la misma manera con los resultados anteriores. En este caso los trabajadores siempre analizan y ponen en una balanza la ofertas y beneficios laborales que ofrece cada empresa y mayormente se inclinan por aquella que mas beneficios le da y que más consideración tenga. Por otro lado también se muestra que los trabajadores tienen un sentido de lealtad ya que sienten que la empresa ha invertido mucho dinero en ello y que es de necesidad mejorar esos aspectos. (Meyer y Allen, 1991).

El compromiso laboral como una situación psicológica que establece estrecho vínculo entre el empleado y la organización e impacta en la determinación del individuo de seguir en dicha institución. Refleja una necesidad, un deseo, una obligación y un vínculo entre el trabajador y la empresa (Meyer y Allen, 1991, p.15).

Como mencionan los autores, la empresa debe tener más apego con el compromiso de continuidad, el cual permita tener un mejor desempeño y la estabilidad laboral de los trabajadores con la empresa.

Por último, tenemos la dimensión de compromiso normativo, el cual se muestra en la figura 3.3, donde menciona que el 55% de trabajadores con compromiso bueno, 20% con compromiso regular y 25% con compromiso malo, concluyendo se podría determinar que el compromiso normativo de la organización requiere aun mejoras, que permitan tener trabajadores identificados con la empresa, organización para de esta manera llegar a cumplir objetivos y metas y que la empresa implemente campañas donde permita la integración con la misión y visión de la organización.

Por otro lado, el compromiso normativo, referido al mismo autor Funes (2013), presenta un mayor nivel de compromiso normativo que representa, el cual está representado por un fuerte sentimiento de obligación o permanencia con la empresa. por tanto, Meyer y Allen (1991, citados pro Rivera, 2010) indican que la adhesión del empleado con su organización se da cuando se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa”. Meyer y Allen (1991) “teniendo en cuenta lo dicho en el párrafo anterior, el salario que recibe el empleado

por sus servicios no representa suficiente incentivo para el desarrollo de altos grados de compromiso laboral, ya que, la capacitación y desarrollo de las habilidades individuales y la identificación con los valores y metas organizacionales, como apoyo a su grupo familiar como becas, entre otros, son más apreciadas por los empleados y por tanto fuentes más frecuentes de compromiso . (pp.65-66)

Hay 3 niveles de compromiso Laboral que pueden ser considerados y los cuales son, complacencia, un trabajador acepta la influencia de otros, para obtener un beneficio dentro de la organización . Identificación, el trabajador acepta la influencia a fin de mantener una identidad con la organización . Internalización, el individuo encuentra que los valores de la organización son intrínsecamente beneficiosos y congruentes con sus valores personales . (Vargas, 2007, p.55)

Por consiguiente, se determina que el compromiso laboral de la empresa es bueno, pero que aún requiere de mejoras, para tener un compromiso optimo que permita mejorar el desempeño de los trabajadores.

V.CONCLUSIÓN

V. Conclusión

- 5.1. En el estudio se ha determinado que el nivel de compromiso afectivo es bueno en 53% de trabajadores encuestados, regular 25% y malo 22%. Mostrando por el momento un compromiso bueno por parte de los trabajadores, y que también deben realizarse cambios que permitan tener un mayor nivel de compromiso afectivo que constituye el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, el sentirse identificado psicológicamente por parte del colaborador con los valores y filosofía de la empresa. (figura 3.4)
- 5.2. En el compromiso de continuidad se ha determinado que el nivel es de 45% bueno, 17% regular y 38% es un compromiso malo. Mostrando de la misma forma un compromiso malo, por parte de los incentivos remunerativos y no remunerativos por parte de la empresa, el cual no permite la estabilidad total de los trabajadores de la empresa, por tener un apego a lo material. (figura 3.8)
- 5.3. En el compromiso normativo se ha determinado un nivel bueno en 55%, regular de 20% y malo de 25%. El compromiso deseado por la organización debe ser completo, el cual permita identificarse con la empresa y tratar de trabajar con el fin de lograr los objetivos, metas, visión y misión establecida por la misma. (figura 3.13)
- 5.4. El compromiso laboral de la empresa es bueno presentando que de la totalidad de trabajadores que fueron encuestados, 33 mostraron tener un compromiso bueno, 13 un compromiso regular y 18 personas un compromiso malo. Pero de la misma manera se pretende tener un compromiso óptimo para los próximos años, donde se integren la totalidad de los trabajadores. (figura 3.14)

VI.RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

- 6.1. Al gerente se recomienda que los trabajadores, realicen sus labores con autonomía, permitiendo de esta manera que desarrollen sus capacidades, de la misma forma tener un supervisor que oriente y apoye al trabajador en esta formación.
- 6.2. La empresa debe implementar un plan de incentivos, que permita tener una unión de lo material y reconocimiento con el trabajo que realizan. Para ello existen dos tipos, incentivos monetarios, que hace referencia a todo lo económico, como sueldos, bonos, vacaciones pagadas entre otros; e incentivos no materiales, que hace referencia al reconocimiento del trabajo de la empresa, experiencia y asensos que el trabajador pueda acceder, de esta manera el compromiso de continuidad mejoraría.
- 6.3. La empresa debe integrar un manual de organización y funciones, que permita que los trabajadores se identifiquen con los objetivos, tareas, visión y misión de la organización, para que de esta manera con una supervisión debida se pueda mejorar aún más el compromiso Normativo.
- 6.4. A futuras investigaciones se recomienda un estudio correlacional, donde se pueda estudiar la variable compromiso laboral y relacionarla con variables, desempeño, clima laboral, incentivos, entre otras.

VII.PROPUESTA

VII.Propuesta

Para la presente investigación, se propone 5 propuestas de incentivos, desde factores dinerarios y no dinerarios, con el fin de aumentar el compromiso laboral o mantenerlo estable, para que la empresa tenga mejores índices de desempeño en el servicio que brindan.

1. Incentivo: Dinero

Este reconocimiento que es el incentivo que se otorga en forma de dinero es muy complejo, porque para diferentes personas este término puede significar muchas cosas las cuales no pueden ser tan relacionados a lo que uno investiga. El efectivo es un medio general de pago en todo el mundo, el cual permite pagar una deuda, pero es evidente que los salarios o sueldos representan algo muy diferente para los trabajadores y empleadores. Es necesario mencionar que los salarios son considerados por las empresas como un costo, el cual permite motivar al mejor desempeño de los colaboradores, por otro lado, para los empleados, esto significa un medio de vida, el cual permite que el individuo se desarrolle ante una sociedad que es manejada por el factor económico.

Objetivo

Satisfacer las necesidades monetarias básicas que tienen las personas y que requieran específicamente el uso del efectivo.

Políticas

A continuación, se presenta a continuación algunas políticas que se deben tener en cuenta en toda organización.

- a) Dar un incentivo o gratificación al trabajador por alcanzar las metas y objetivos propuestos por la organización.
- b) Crear un sistema de préstamos, el cual se permita otorgar al trabajador como adelanto y no cobrar ningún interés.
- c) Se debe crear una prestación económica adicional que permita, mejorar las condiciones económicas del trabajador y mejorar su condición y calidad de vida.

Estrategias

A continuación, se presentan las estrategias a utilizar para el incentivo dinero:

IX.ANEXOS

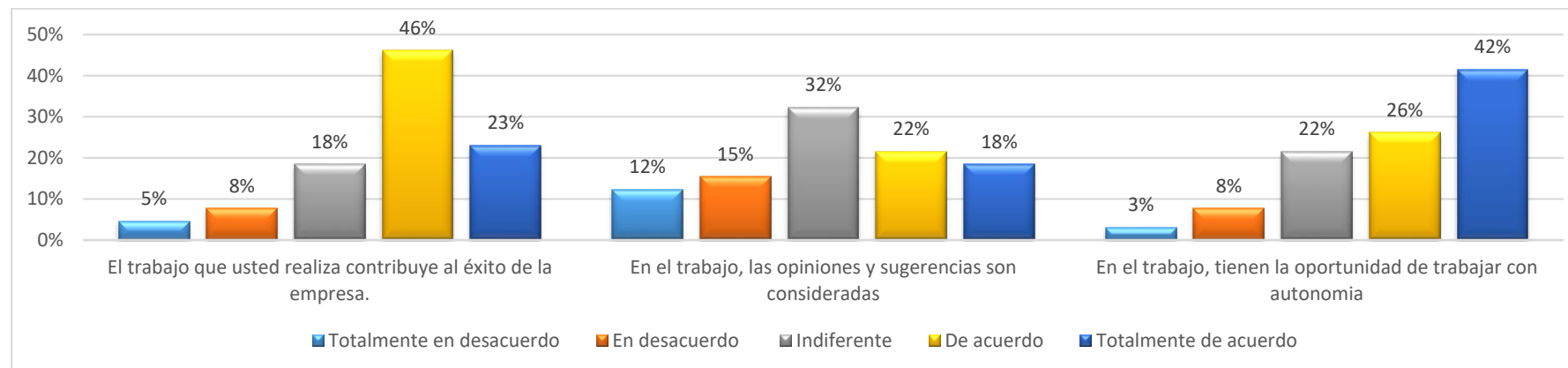
Anexos 01: Matriz De Consistencia Lógica

TITULO	PROBLEMA	GENERAL	ESPECIFICO	Variable (s)	Definición conceptual	Definiciones operacionales	Dimensión	Indicador	Medición
Compromiso Laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017	¿Cuál es el grado de Compromiso Laboral de los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017?	Determina	1Analizar la realidad		Meyer y Allen (1991), define al compromiso Laboral como una situación psicológica que establece estrecho vínculo entre el empleado y la organización e impacta en la determinación del individuo de seguir en dicha institución.	Esta variable se comprueba a través de las dimensiones establecidas y por medio del cuestionario. El cual permitirá evaluar a cada trabajador por individual. También se utilizará el análisis documental que servirá como base para fundamentar y desarrollar cada objetivo específico.	Compromiso efectivo	Autonomía	Nominal
		r el Grado de	problemática actual del					Responsabilidad	
		de	compromiso Laboral de los					significado de su trabajo para el empleador	
		Compromiso Laboral de	trabajadores de la empresa	Varia				Remuneración	
		so Laboral	Despachos Aduaneros	ble			Compromiso de continuación	Tiempo y Grado de conocimiento	
		de los	Chavimochic S.A.C. del distrito	indep				Puesto laboral	
		trabajador	Salaverry, Año 2017	endie			Compromiso normativo	Identificación con Valores, metas, misión y visión de la empresa	
		es de la	2Determinar el Grado de	nte:				Desarrollo de Habilidades individuales	
		empresa	compromiso efectivo de los					Capacitaciones	
		Despachos	trabajadores de la empresa					beneficios	
		Aduaneros	Despachos Aduaneros	Compro					
		Chavimochic S.A.C. del	Chavimochic S.A.C. del distrito	miso					
		S.A.C. del	Salaverry, Año 2017	Laboral					
		distrito	3.Determinar el Grado de						
		Salaverry, Año 2017?	compromiso de continuación de los trabajadores de la empresa						
			Despachos Aduaneros						
			Salaverry, Año 2017						
			Chavimochic S.A.C. del distrito						
			Salaverry, Año 2017						
			4.Determinar el Grado de						
			compromiso normativo de los						
			trabajadores de la empresa						
			Despachos Aduaneros						
			Chavimochic S.A.C. del distrito						
			Salaverry, Año 2017						

Anexo 02: Autonomía laboral de los trabajadores de la empresa

Figura 1

Autonomía laboral de los trabajadores de la empresa



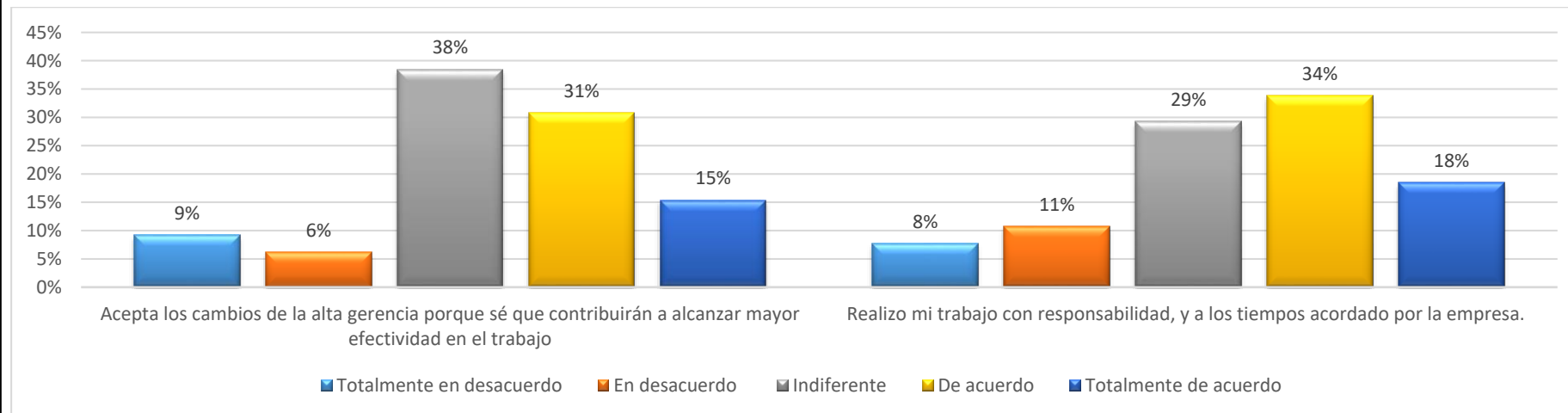
La figura 1, Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

La figura 1 muestra que de los 65 trabajadores que respondieron la encuesta, 46% están de acuerdo que el trabajo que ellos realizan lleva al éxito a la empresa debido a los resultados positivos que la empresa tiene en los últimos periodos. En el siguiente ítem el 32% se muestra indiferente, debido a que son los jefes que tienen la última palabra en cuanto a toma de decisiones. En el último ítem el 42% de trabajadores están de acuerdo que tienen la oportunidad de entregar lo mejor de ellos, por contar con un ambiente de trabajo agradable, La autonomía laboral en función al desempeño de la organización, ha mejorado en la empresa, pero es necesario considerar las opiniones de los trabajadores, debido a que ellos se encuentran en la parte operativa de la empresa.

Anexo 03: Responsabilidad de los trabajadores de la empresa.

Figura 2

Responsabilidad de los trabajadores de la empresa.



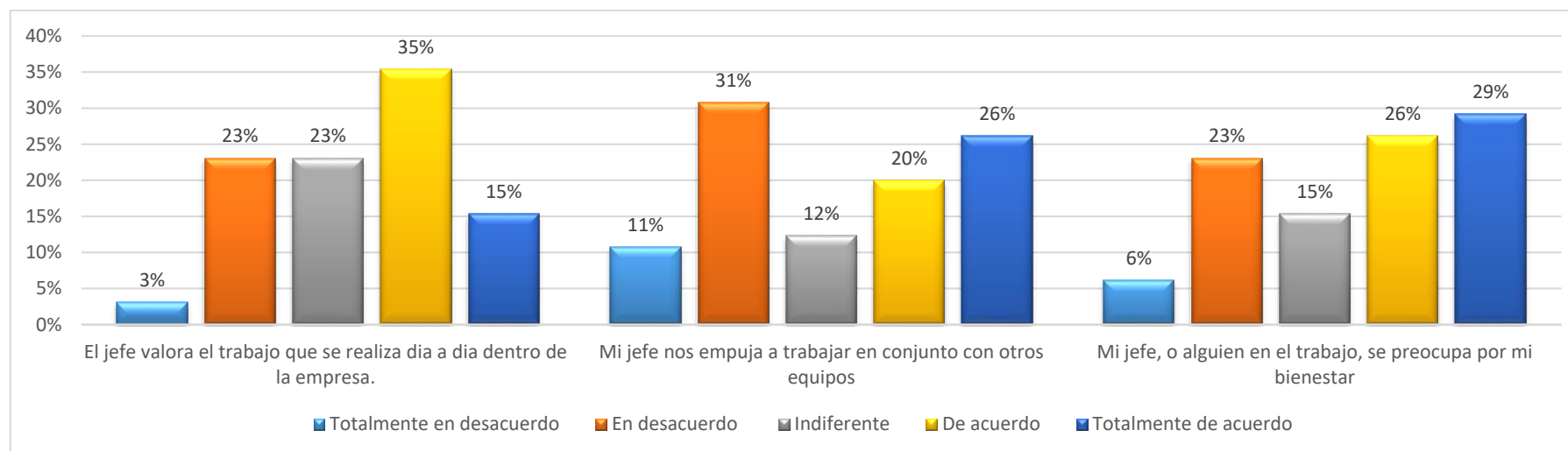
La figura 2. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

La figura 2 muestra que de los 65 trabajadores que respondieron la encuesta, el 38% se muestra indiferente en aceptar todo cambio que la organización proponga, y esto es debido a que la empresa no informa los cambios, si no que las impone para que los trabajadores lo apliquen. En el siguiente ítem el 34% de encuestados están de acuerdo que realizan su trabajo con responsabilidad y en los tiempos establecidos, y esto es debido a que hay un plan de trabajo establecido por cada mes el cual permite trabajar de manera adecuada dentro de la empresa. Para tener una responsabilidad adecuada de los trabajadores, siempre se le tiene que informar los cambios que se pretenden hacer y ver si los trabajadores están dispuestos a trabajar, no imponiendo, si no siendo democráticos.

Anexo 04: Significado del trabajo para su empleador

Figura 3

Significado del trabajo para su empleador



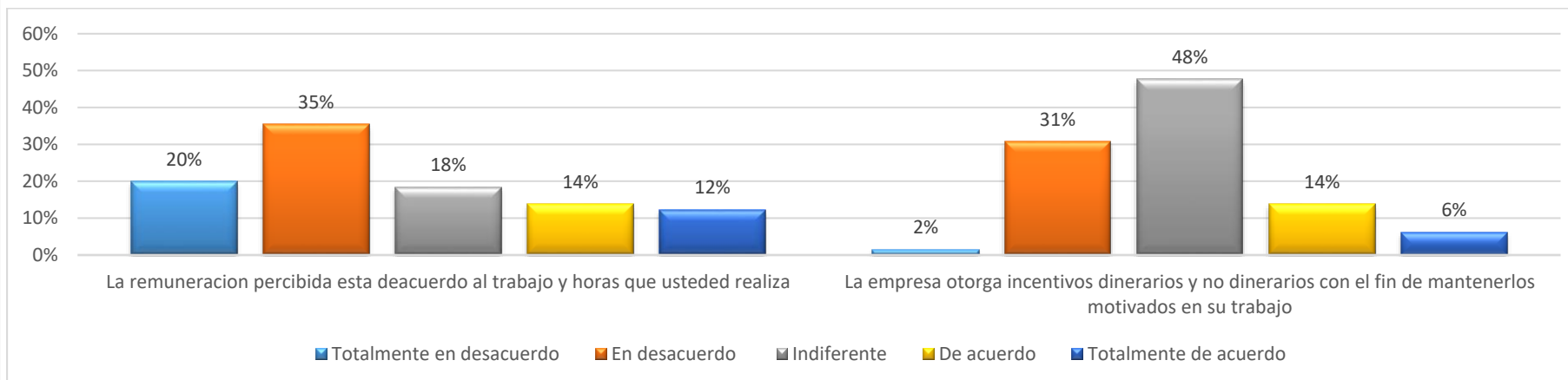
La figura 3. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

La figura 3 muestra que de los 65 trabajadores que respondieron la encuesta, el 35% está de acuerdo que el jefe de la empresa valora el trabajo que se realiza día a día, con el fin de poder cumplir los objetivos propuestos. En el siguiente ítem el 31% de los trabajadores encuestados muestran desacuerdo, que el jefe empuja a realizar trabajo en equipo promoviendo el trabajo no asociado y conjunto, y esto es debido a no contar con la capacitación y técnicas de trabajo debidas. En el último ítem el 29% totalmente de acuerdo que los jefes de la empresa se preocupan por el bienestar de los colaboradores, el cual mantiene un clima laboral favorable para la organización. El jefe valora el trabajo realizado por los empleados, pero por desconocimiento de herramientas de trabajo en equipo logra que cada quien trabaje por individual.

Anexo 05: Remuneración que percibe los trabajadores de la empresa

Figura 4

Remuneración que percibe los trabajadores de la empresa



La figura 4. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

La figura 4 muestra que de los 65 trabajadores que respondieron la encuesta, el 35% están en desacuerdo con la remuneración percibida, por considerar que el trabajo que ellos realizan, sobre pasa de carga laboral asumiendo más horas de las permitidas por la Ley laboral. En el siguiente ítem del total de trabajadores encuestados el 31% está en desacuerdo que la empresa haya otorgado algún tipo de incentivos, que le permita mejorar la productividad. Estas respuestas que representan la remuneración, dan una incidencia negativa, debido a que los trabajadores no están a gusto con el sueldo percibido y la empresa mucho menos otorga incentivos como motivación.

Anexo 06: El tiempo y grado de conocimiento del trabajador de la empresa.

Figura 5

El tiempo y grado de conocimiento del trabajador de la empresa.



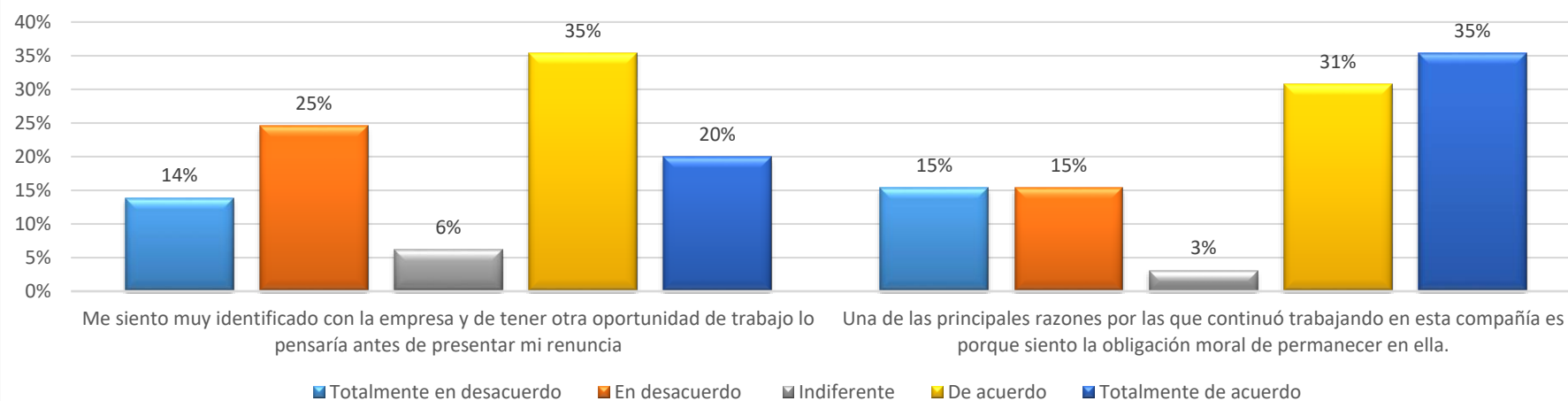
La figura 5. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

La figura 5 muestra que de los 65 trabajadores que respondieron la encuesta, el 31% se encuentran de acuerdo que la empresa da oportunidades de crecer y aprender dentro de sus horas de trabajo. En el siguiente ítem del total de encuestados el 46% se encuentra de acuerdo que ellos podrían desarrollarse como profesionales dentro de la organización. En el último ítem, de la totalidad de trabajadores encuestados el 35% se encuentran en desacuerdo, que la empresa promueva de puestos a los trabajadores, cosa que en muchos años no se ha dado, por tener acumulación de trabajo y ser justificación para no promover a nadie. Este indicador muestra un nivel alto para el desarrollo como profesional, pero muestra su lado negativo al vincularlo con un puesto de trabajo, ya que la empresa no tiene en mente de promover a sus empleados.

Anexo 07: Valoración del puesto laboral que el trabajador tiene dentro de la organización

Figura 6

Valoración del puesto laboral que el trabajador tiene dentro de la organización



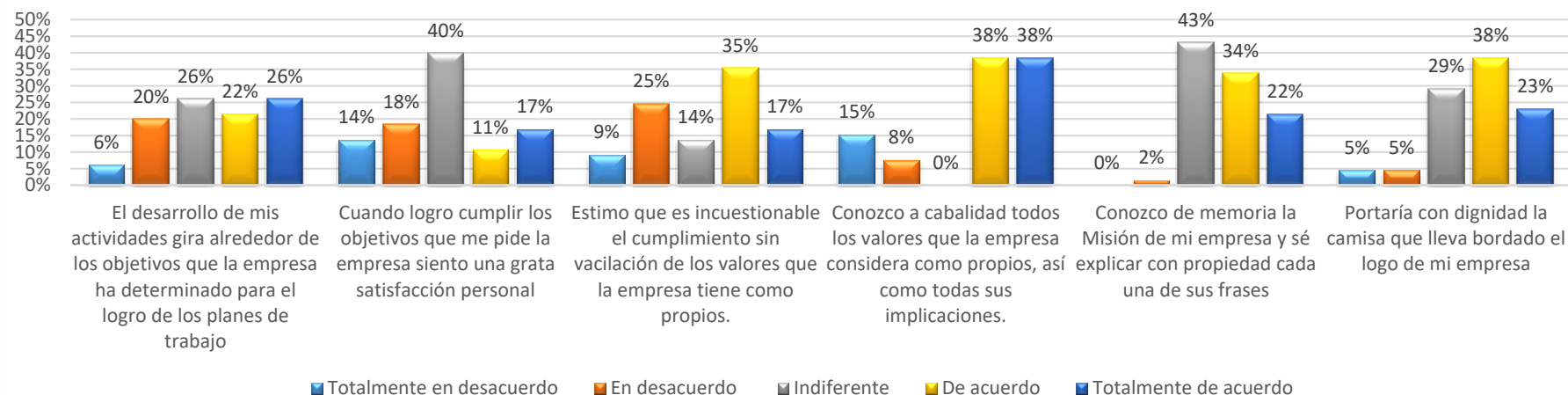
La figura 6. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

La figura Nª 6 muestra, que del total de trabajadores que fueron encuestados en la empresa, el 35% de los empleados se encuentran de acuerdo, se sienten identificados con la empresa, pero de presentarse una propuesta mejor lo evaluarían dependiendo el grado de beneficios que tengan en la otra empresa. En el siguiente ítem el 35% de los encuestados se muestran totalmente de acuerdo, en tener una obligación moral y agradecimiento a la empresa por darle la oportunidad de tener un trabajo estable y bien remunerado. Los resultados muestran que los trabajadores están por el momento conformes con los puestos laborales que tienen, mostrando un compromiso de continuación regular, pero no estable por haber una pequeña cantidad de trabajadores que buscaría otras oportunidades si se presentara el caso.

Anexo 08: Identificación con la empresa

Figura 7

Identificación con la empresa



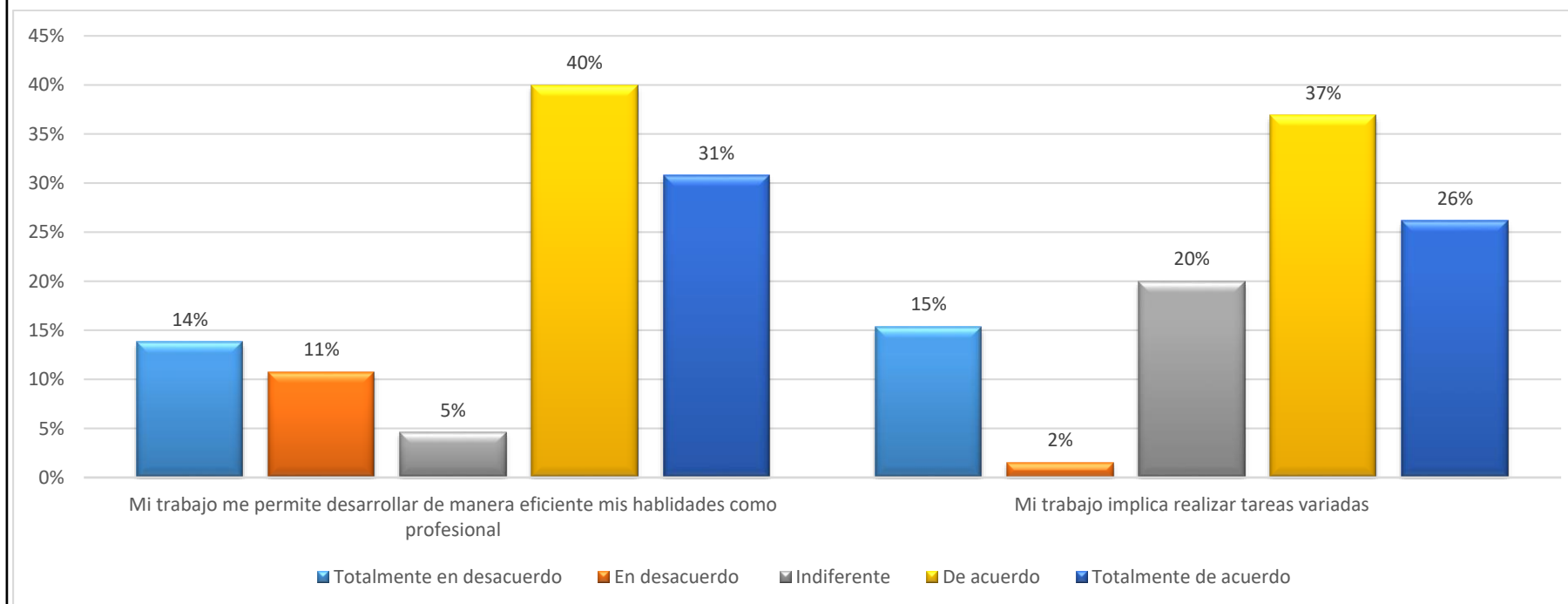
La figura 7 Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

En la figura 7, muestra que del total de encuestados el 43% se encuentra indiferente que las actividades que la empresa pide que realice, están en función a los objetivos de la misma organización debido a que los objetivos no son difundidos de forma correcta. En el siguiente ítem, el 40% de trabajadores se muestran indiferente, no sintiendo una satisfacción al momento de realizar su trabajo en función a los objetivos. En el siguiente ítem, del total de trabajadores encuestados el 35% están de acuerdo con el cumplimiento estricto de los valores de la organización. En el siguiente ítem a tener en cuenta, menciona que 43% se muestra indiferente al conocer la misión y visión de la empresa, este indicador muestra que la identificación con la empresa es baja debido a que la empresa no ha promovido el conocimiento de los objetivos y metas de la organización.

Anexo 09: Desarrollo de las habilidades de los trabajadores de la empresa.

Figura 8

Desarrollo de las habilidades de los trabajadores de la empresa.



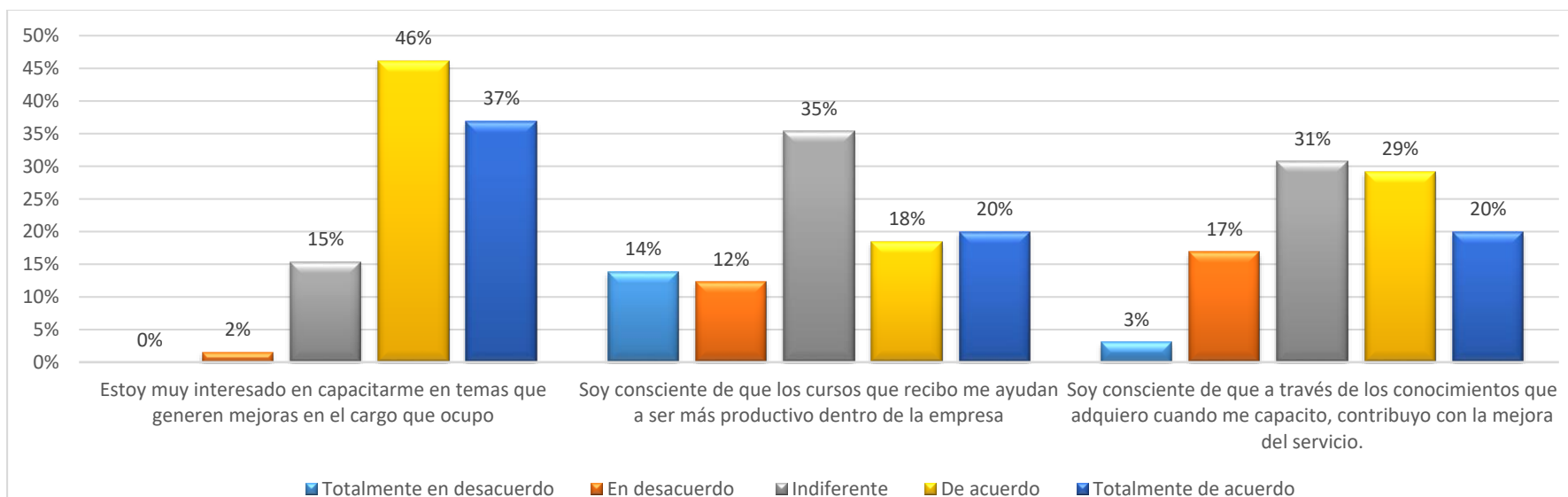
La figura 8. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

En la 8, se muestra que de los 65 trabajadores encuestados 40% se encuentra de acuerdo que su trabajo le permite desarrollar habilidades y razonabilidad en algunas operaciones, lo cual es importante para la empresa. En el siguiente ítem, del total de trabajadores encuestados, el 37% se muestra de acuerdo, al mencionar que su trabajo es, significado de realizar tareas variada que permiten desarrollar de manera eficiente el trabajo dentro de la organización.

Anexo 10: Las capacitaciones que se realizan a los trabajadores.

Figura 9

Las capacitaciones que se realizan a los trabajadores.



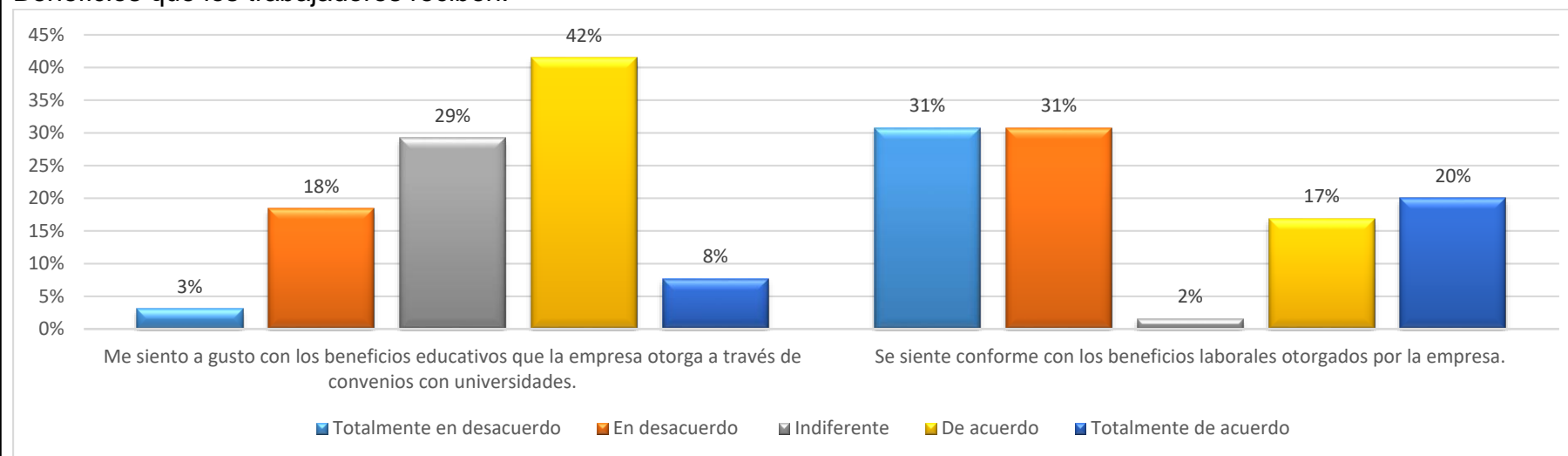
La figura 9. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

En la figura 9 se muestra que del total de trabajadores encuestados el 46% están de acuerdo, que les interesa las capacitaciones, que les permita actualizarse como profesionales y mejorar en el ámbito profesional. En el siguiente ítem el 35% de los trabajadores encuestados se muestran indiferentes a los cursos que pueda recibir por parte de la empresa, debido a que en muy pocos casos se ha presentado esa oportunidad. En el último ítem el 29% de los trabajadores están de acuerdo y que los conocimientos que adquieren al momento de trabajar y la experiencia misma ayuda a mejorar de alguna manera el servicio que la empresa pretende llegar a dar en el mercado.

Anexo 11: Beneficios que los trabajadores reciben.

Figura 10

Beneficios que los trabajadores reciben.



La figura 10 Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

En la figura 10, se muestra que del total de encuestados el 42%, sintieron sentirse de acuerdo con los beneficios educativos y convenios que la empresa tiene con otras universidades, de seguir estudiando y educándose. En el siguiente ítem menciona que el 31% de los trabajadores no están totalmente de acuerdo con los beneficios económicos que la empresa le otorga por el trabajo realizado dentro de la organización, desmotivando de esta manera a que los trabajadores se involucren de manera directa con la organización.

Validación de los instrumentos de recolección de datos

Constancia De Validación

Yo Salazar Robaza, Carola Rosana, titular
del DNI N° 48080242 de profesión
MG. Administradora ejerciendo
actualmente como Docente T/C en la
institución Universidad Perito del Norte

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del
instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación en la empresa
Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2017.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
especulaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia De Ítems			✓	
Amplitud De Contenido			✓	
Redacción De Los Ítems			✓	
Claridad Y Precisión			✓	
Pertinencia				

En Trujillo, a los 20 días del mes de Julio del 2017


FIRMA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

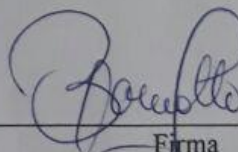
Yo, Pedro Barinotto Ponce, titular
del DNI. N° 47093971, de profesión
Administración, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a:

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 20 días del mes de Julio del
2011


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

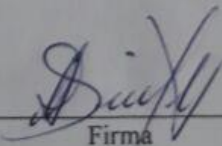
Yo, NELSEN DIETRA CCICOCHEA, titular
del DNI. N° 17861201, de profesión
MG. LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN ejerciendo
actualmente como DOCENTE T/E., en la
Institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a:

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 20 días del mes de Junio del 2017


Firma

CONSTANCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

EL QUE SUSCRIBE:

Arturo Cabanillas Novoa

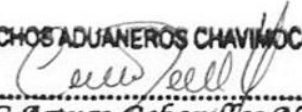
ADMINISTRADOR Y CONTADOR GENERAL DE LA EMPRESA DESPACHOS
ADUANEROS CHAVIMOCHIC S.A.C.

HACE CONSTAR:

Que: la sr. **Luis Miguel Becerra Ruiz** identificado con **DNI N° 47164591**, estudiante del X ciclo de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en el DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC S.A.C. o conocido en el sector como Grupo Iturri ubicado en Cal.Cordova Nro. 2A, en la ciudad de Trujillo.

Se expide el presente documento, a petición del interesado.

Trujillo, 10 de octubre del 2017.

DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC SAC

.....
CPC Arturo Cabanillas Novoa
CONTADOR GENERAL
MAT-02-2974